****

**¿Sabías que el 15 de marzo se celebra el día mundial de los derechos del consumidor?**

Este día tiene como origen el discurso del presidente estadounidense John F. Kennedy, quién se dirigió al congreso un 15 de marzo de 1962 manifestando que *“Consumidores, por definición, nos incluye a todos. Somos el grupo económico más grande de la economía, afectando y viéndose afectado por casi todas las decisiones económicas, públicas y privadas… Pero somos el único grupo importante en la economía que no está efectivamente organizado, cuyas opiniones a menudo no se escuchan*[[1]](#footnote-1).”

Así comienza la declaración que sentó las bases para establecer los derechos que protegerían a los consumidores de las desventajas tanto económicas, educativas o de negociación frente a los productores.

Fueron cuatro los derechos que se presentaron en aquel discurso:

* Derecho a la seguridad
* A estar informado
* A poder elegir y
* A ser escuchado

Basado en esta declaración, 24 años más tarde ⎯en el año 1986⎯ la Organización de las Naciones Unidas (ONU) sentaría las Directrices para la Protección del Consumidor y, posteriormente, Consumers International ⎯organización de membresía que agrupa a consumidores de todo el mundo[[2]](#footnote-2) ⎯ adoptó tanto los derechos de la ONU como los propuestos por Kennedy y reconoció esta fecha como el Día Mundial de los Derechos del Consumidor.

En Chile, ¿quién vela por los derechos de los consumidores?

La agencia encargada de velar y promover los derechos de los consumidores es el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).

Algo de Historia

* SERNAC se crea el año 1990 en reemplazo de la Dirección de Industria y Comercio (DIRINCO). En sus inicios, sus principales desafíos fueron la elaboración del primer marco jurídico para garantizar los derechos básicos de los consumidores, impulsar un sistema institucional para trabajar en materia de orientación jurídica y fomentar la educación para el consumo.
* En 1997, se promulgó la Ley de Protección del Consumidor (19.496) que plasmó los derechos de los consumidores y estableció las reglas del juego, en un mercado que hasta entonces ponía a los ciudadanos en clara desventaja.
* Entre 1999 y 2004 la Ley del Consumidor se modificó para incorporar nuevos derechos, como regular las cobranzas extrajudiciales, la posibilidad del retracto o de arrepentirse cuando se ha firmado cierto tipo de contratos, terminar con la letra chica, facilitar la formación de asociaciones de consumidores y permitir las acciones colectivas[[3]](#footnote-3).

Y entonces… ¿Cuáles son nuestros Derechos como Consumidor?

1. Derecho a elegir libremente la compra de un producto o la contratación de un servicio.

2. Derecho a la información veraz y oportuna.

3. Derecho a no ser discriminado arbitrariamente por las empresas al usar un servicio o contratarlo.

4. Derecho a seguridad en el consumo.

5. Derecho a recibir información de servicios financieros y cobranzas.

6. Derecho a cuentas claras y cobros justos.

7. Derecho a la garantía legal.

8. Derecho a que las cobranzas de las empresas respeten la tranquilidad familiar del deudor y su estabilidad laboral.

9. Derecho a que las empresas cumplan sus promesas publicitarias.

10. Derecho a indemnización. Si la empresa no respeta la Ley de Protección al Consumidor y le causa algún daño moral o material[[4]](#footnote-4).

Curiosidades para conmemorar este día…

Para conmemorar este día, siendo Data Intelligence una empresa que convierte datos en información, presentamos 7 datos que probablemente no sabías relacionados con esta efeméride:

1. Todos los años, Consumers International propone un tema relevante en torno al consumo para conmemorar este día. El tema para este 15 de marzo girará en torno a la “Lucha contra la contaminación por plásticos”[[5]](#footnote-5).
2. En relación con el punto anterior, la ONU plantea que no solo los gobiernos y las empresas son agentes de cambio importantes para crear modelos sustentables de producción de plástico, si no que nosotros mismos como consumidores también podemos generar un cambio al exigir alternativas sostenibles al momento de decidir qué comprar[[6]](#footnote-6).
3. Chile fue el primer país de Latinoamérica en prohibir el uso de bolsas plásticas en el comercio[[7]](#footnote-7).
4. En esta misma línea, también se encuentra aprobado el proyecto de ley que limita el uso de plásticos desechables de un solo uso[[8]](#footnote-8), cuya tramitación podría terminar durante este año.
5. En cuanto a la educación, a partir del año 2020, comienza a regir el **Derecho a Retracto** para la educación superior, que beneficia a alumnos de primer año que quieran cambiarse de institución luego de haberse matriculado en otra[[9]](#footnote-9).
6. Para productos nuevos tenemos la **Garantía legal o 3x3**, significa que los consumidores deciden entre 3 opciones: devolución del dinero, cambio de producto o reparación gratuita durante los 3 primeros meses desde la recepción del producto[[10]](#footnote-10).
7. No hay que olvidar que en Chile la garantía legal no es lo mismo que un *ticket* de cambio. El primero es un derecho por ley, mientras que el *ticket* de cambio es un acto voluntario de la empresa, que permite cambiar el producto "a todo evento" en un tiempo establecido. ¡En este caso, sí aplica el gusto o la talla! [[11]](#footnote-11)
8. Hasta julio del 2020, se observó que el uso en línea de servicios públicos y *retail* en Chile aumentó en un 63% y 68%, respectivamente, en comparación al periodo anterior al confinamiento por la pandemia[[12]](#footnote-12). Estas tendencias invitan a estar atento a posibles estafas y fraudes y a consumir en internet con responsabilidad[[13]](#footnote-13),[[14]](#footnote-14).

Y tú, ¿haces valer tus derechos al comprar? ¿Te tomas un tiempo para enseñarle a tus hijos esos derechos? Coméntanos, o simplemente, comparte esta información para que los demás también hagan valer estos derechos. Como dijo John: "Consumidores, por definición, nos incluye a todos..."

1. https://www.jfklibrary.org/asset-viewer/archives/JFKPOF/037/JFKPOF-037-028 [↑](#footnote-ref-1)
2. <https://es.consumersinternational.org/who-we-are/> [↑](#footnote-ref-2)
3. <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-1479.html> [↑](#footnote-ref-3)
4. <https://www.sernac.cl/portal/607/articles-21603_archivo_01.pdf> [↑](#footnote-ref-4)
5. <https://www.consumersinternational.org/media/361443/campaign-outline-2021_wcrd_spa.pdf> [↑](#footnote-ref-5)
6. <https://news.un.org/es/story/2018/06/1435111> [↑](#footnote-ref-6)
7. <https://cop25.mma.gob.cl/chile-se-convirtio-en-el-primer-pais-de-america-latina-en-prohibir-la-entrega-de-bolsas-plasticas/> [↑](#footnote-ref-7)
8. <https://www.senado.cl/a-segundo-tramite-norma-que-limita-los-plasticos-de-un-solo-uso/senado/2020-07-08/174612.html> [↑](#footnote-ref-8)
9. <https://www.ayudamineduc.cl/ficha/derecho-retracto-5> [↑](#footnote-ref-9)
10. <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-propertyvalue-8062.html> [↑](#footnote-ref-10)
11. <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-propertyvalue-62203.html> [↑](#footnote-ref-11)
12. <https://www.gfk.com/hubfs/Changes-in-online-behavior-across-Latin-America-June-2020-2.pdf?utm_referrer=https%3A%2F%2Fwww.gfk.com%2Fes%2Finformacion%2Fcovid19cambiosenelcomportamientoonlinelatam> [↑](#footnote-ref-12)
13. <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-propertyvalue-66244.html> [↑](#footnote-ref-13)
14. <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-58572.html> [↑](#footnote-ref-14)